Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

26 643 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 381

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 december 2015

1. Inleiding

Hierbij stuur ik u de voortgangsrapportage over de – jaarlijkse – tussenstand van zaken op de kabinetsdoelstelling Digitaal 2017[1]. Ook het afgelopen jaar hebben alle overheidsorganisaties grote inspanningen geleverd om de dienstverlening aan burger en bedrijf digitaal mogelijk te maken. Niet alleen afzonderlijk, maar ook steeds meer in gezamenlijkheid. Nederland is internationaal – nog steeds – koploper in digitale dienstverlening. Maar dat is geenszins een reden voor een pas op de plaats. De belangrijke opgaven voor de komende jaren zitten niet alleen in verdere digitalisering, maar ook in verbetering van de kwaliteit ervan. Toegankelijke digitale diensten vergroten de bereidheid van burgers en bedrijven om die diensten ook daadwerkelijk digitaal af te nemen. En in gevallen waar dat nodig of wenselijk is, moet contact in persoon mogelijk blijven. Digitalisering moet zaken doen met de overheid makkelijker maken, maar burgers mogen er niet door verstoken van raken. In deze brief zet ik u, mede namens mijn ambtgenoten van Economische Zaken en voor Wonen en Rijksdienst, uiteen welke vorderingen dit jaar zijn gemaakt.

2. Toename in aanbod en tevredenheid

De activiteiten die ik uw Kamer in de vorige rapportage schetste (de Roadmap) zijn volop in uitvoering, meer en meer producten en diensten zijn digitaal beschikbaar. Enkele voorbeelden: de digitalisering van de burgerlijke stand (geboorteaangifte, in ondertrouw gaan), diensten rond mobiliteit zoals kentekenoverschrijving, de toegang tot de Rechtspraak, en de voorbereiding en invoering van de Omgevingswet waarmee verdere verbetering van de intake en correspondentie rond vergunningaanvragen in het fysieke domein digitaal wordt vormgegeven. Er zijn 12,2 miljoen actieve DigiD-accounts en het gebruik van DigiD blijft stijgen.

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

kst-26643-381
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2015

Ook de dienstverlening aan bedrijven wordt beter digitaal toegankelijk. Zo kunnen steeds meer bedrijven hun verplichte financiële rapportages aan de Belastingdienst, Kamer van Koophandel en CBS, maar ook aan banken, aanleveren via Standard Business Reporting (SBR) en zo hun gegevens efficiënt hergebruiken. Inmiddels maken 200.000 bedrijven gebruik van eHerkenning, waarmee zij bij ruim 160 overheidsorganisaties veilig kunnen inloggen om digitale diensten af te nemen. Het Ondernemersplein heeft nu ruim 600.000 bezoekers per maand en geeft een positieve score in tevredenheid bij gebruikers.

Gemiddeld is de score voor diensten en producten waarvan veel gebruik wordt gemaakt, de zogenoemde volumediensten, al 70% tot 100% digitale beschikbaarheid. Alle overheden gezamenlijk scoren in 2015 bijna twee-derde (66%) digitaal aanbod. Over het algemeen zijn vooral de grote gemeenten en de grote uitvoeringsorganisaties ver gevorderd in het digitaal aanbieden van hun diensten.[2]

De tevredenheid over overheidsdienstverlening is net als vorige jaren over de hele linie licht gestegen, van een 6,8 in 2013 naar een 6,9. De waardering voor digitale kanalen en voorzieningen zoals websites en email stijgt eveneens licht. Dat geldt ook voor het gebruik van het digitale kanaal. Baliebezoek en telefoon namen in 2015 voor het eerst af, er is een duidelijke verschuiving te zien naar het digitale kanaal. Het aandeel «digitaal doorgeven van een verhuizing» is in 2 jaar tijd bijvoorbeeld gestegen van 35% naar 53%. Digitalisering doet tot nu toe dus geen afbreuk aan de waardering van burger en bedrijf van de overheidsdienstverlening.[3]

Om digitale producten en diensten op een eenduidige, herkenbare en efficiënte manier aan burger en bedrijf aan te bieden is benutting van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) van groot belang. Met deze voortgangsrapportage ontvangt uw Kamer tevens de monitor GDI 2015[4]. Ook hier zien wij een voorzichtig positieve ontwikkeling. Zowel het aantal aansluitingen op de GDI-voorzieningen als het gebruik daarvan is de afgelopen jaren matig tot fors toegenomen. Het aantal berichten via de Berichtenbox van Mijn Overheid is, met meer dan 9 miljoen in het tweede kwartaal van 2015, exponentieel gestegen ten opzichte van 3 miljoen berichten in dezelfde periode in 2014. Het aantal DigiD-authenticaties bedroeg 114 miljoen in het eerste halfjaar 2015, tegen 158 miljoen over heel 2014. Ondanks de positieve trend is een groot aantal organisaties in 2015 nog niet aangesloten op de verschillende GDI-voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de Berichtenbox van MijnOverheid. Ook de aansluiting op en het gebruik van de voorzieningen voor ondernemingen, zoals eHerkenning en de Berichtenbox voor bedrijven kan nog beter. Verdere aansluiting op de verschillende GDI-voorzieningen in de periode tot eind 2017 is een noodzakelijke voorwaarde om het gebruik ervan verder te kunnen bevorderen.

Hoewel we dus vorderingen maken, moet de komende jaren nog een forse inspanning worden geleverd. Met alle overheden en uitvoeringsorganisaties heb ik daarvoor een gezamenlijke implementatieagenda opgesteld en alle overheden vertalen deze ambities in een eigen agenda, waar zij zelf sturing en uitvoering aan geven. Op initiatief van de VNG is een gemeentelijke meerjarige agenda voor digitale dienstverlening

[2] Zie http://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017/.
[3] Zie http://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/de-kwaliteit-van-de-overheidsdienstverlening-2014/.
[4] Zie de bijlage.

opgesteld, en ook de waterschappen en provincies zijn hier mee bezig. Voor de sector Rijk geeft de toezegging aan uw Kamer[5] om de beleidsprioriteiten die Ministers hanteren kaderstellend te laten zijn voor hun ICT portfolio nog een extra impuls. De Ministers zullen uw Kamer begin volgend jaar schriftelijk informeren over de prioriteiten en samenstelling van hun ICT portfolio.

3. Op weg naar 2017

Informatie digitaal

Veel bekendmakingen en kennisgevingen van de overheid worden nu nog in dagbladen en huis-aan-huisbladen gedaan. Om het vinden en raadplegen van bekendmakingen eenvoudiger te maken, wordt een wijziging van de Bekendmakingenwet voorbereid waarbij elektronische bekendmaking verplicht wordt. Daarbij kunnen burgers en bedrijven zich op maat laten attenderen op publicaties die voor hen van belang zijn (bijvoorbeeld over de eigen woonomgeving) en wordt ook de fysieke ter inzage legging vervangen door elektronische toegankelijkheid. Naar verwachting wordt in 2016 een voorstel voor wijziging van de wet aan de Tweede Kamer aangeboden.
De centrale publicatiesystemen worden doorontwikkeld om elektronische bekendmaking beter te faciliteren. Er is een app gelanceerd waarmee burger en bedrijf geattendeerd worden op bekendmakingen in hun eigen buurt. Samen met het Ministerie van Veiligheid en Justitie is een wetgevingskalender toegevoegd aan Overheid.nl. Met de grote uitvoeringsorganisaties SVB, Belastingdienst, DUO en UWV wordt in 2016 de dienstverlening rond 4 zogenoemde levensgebeurtenissen (18 jaar worden, overlijden, scheiden en werkloos worden) ontsloten via overheid.nl.
Ook op ondernemersplein.nl is de overheidsinformatie en dienstverlening gegroepeerd rond belangrijke «life events» voor ondernemers, zoals het starten van een bedrijf, huisvesting of internationaal ondernemen. Digitale regelhulpen helpen ondernemers om te begrijpen welke regels voor hen gelden. Gezamenlijk realiseren de departementen in de periode 2014–2016 zevenentwintig van dergelijke wegwijzers op onderwerpen die voor veel bedrijven belangrijk zijn.

Transacties digitaal

Voor digitaal zaken doen ligt de focus allereerst op het digitaal beschikbaar stellen van de meest gebruikte diensten en producten. Burgers en bedrijven krijgen een overzicht van hun gepersonaliseerde informatie op respectievelijk MijnOverheid en in het Ondernemingsdossier, waarmee een opstap wordt gemaakt naar meer regie op de eigen gegevens. Gebruikers kunnen in MijnOverheid onder meer zien hoe zij staan geregistreerd bij de overheid, welke zaken zij hebben lopen en zij kunnen berichten ontvangen van overheidsdiensten. Het aantal aangesloten overheidsorganisaties groeit en ook de burger maakt steeds meer gebruik van MijnOverheid, inmiddels ruim 1,9 miljoen. Met de implementatie van de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst krijgt elke Nederlander een account en stijgt het aantal gebruikers richting 14 miljoen.
De afgelopen jaren heeft de focus voor MijnOverheid gelegen op groei van aansluiting en gebruik. In de komende jaren ligt de focus op meerwaarde creëren voor de gebruikers. Mogelijkheden hiervoor zijn bijvoorbeeld rechtstreekse doorgeleiding naar de plek waar transacties

---

[5] Kabinetsreactie op het rapport van de Tijdelijke commissie ICT-projecten bij de overheid, januari 2015, Kamerstuk 33 326, nr. 13.

kunnen worden afgehandeld of meer informatie te vinden is, en tweezijdige communicatie. De mogelijkheden hiervoor worden momenteel verkend.

Er is een wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in voorbereiding die burger en bedrijf het recht geeft om berichten digitaal aan de overheid te versturen. Het bestuursorgaan wordt dan verplicht (per berichtensoort) om daartoe een digitaal kanaal beschikbaar te hebben, zoals een persoonlijk portaal (een mijn-domein), een e-formulier of e-mail. De planning is dat dit wetsvoorstel in 2016 aan de Tweede Kamer wordt aangeboden.

Bedrijven

In het regeerakkoord is afgesproken om via het Ondernemingsdossier (OD) bedrijven in staat te stellen bedrijfsgegevens te hergebruiken bij het zaken doen met de overheid. Hoewel het Ondernemingsdossier in een aantal branches met veel tevredenheid wordt gebruikt, is gebleken dat het Ondernemingsdossier als aparte toepassing onvoldoende zichtbaar en van waarde is voor ondernemers. Ondernemers hebben behoefte aan meer samenhang tussen alle digitale voorzieningen, aan hergebruik van hun eigen gegevens en aan ondersteuning bij het voldoen aan overheidsregels. Het Ondernemingsdossier zal daarom worden doorontwikkeld naar één digitale landingsplaats die bedrijven helpt zaken te doen met de overheid, naar analogie met MijnOverheid. Laagdrempelige toegang wordt geregeld via het digitale ondernemersplein, dat nu al 600.000 bezoekers per maand heeft. Iedere ondernemer kan hier toegang krijgen tot zijn persoonlijke gegevens. Deze gegevens worden hergebruikt in het zaken doen met de overheid. Ook zullen bedrijven hier formele berichten van de overheid kunnen ontvangen in de Berichtenbox voor bedrijven en worden zij ondersteund bij het naleven van ingewikkelde regels door hen de weg te wijzen naar algemene en branchespecifieke regelhulpen. De komende periode wordt deze doorontwikkeling verder uitgewerkt. De Minister van Economische Zaken zal de resultaten daarvan na de zomer 2016 aan de Tweede Kamer laten zien door middel van een presentatie of een briefing, zoals toegezegd in het algemeen overleg over Ondernemen en bedrijfsfinanciering van 30 september 2015 (Kamerstuk 31 311, nr. 161).

Basis op orde: de GDI

Samen met de Minister van Economische Zaken en de Minister voor Wonen en Rijksdienst bereid ik wetgeving voor (wet GDI), die beoogt waarborgen en een eenduidige wijze van informatieverschaffing en communicatie van burgers en bedrijven met de overheid te regelen. Tevens wordt met de beoogde wetgeving een juridische basis gelegd onder voorzieningen en standaarden van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Een uitgangspuntenbrief wet GDI is op 4 december jl. aan uw Kamer gezonden (Kamerstuk 26 643, nr. 373).

Onder regie van de vorig jaar aangestelde Digicommissaris zijn de financieringsproblemen van de GDI uit het verleden – ontstaan door onverwachte extra uitgaven voor de veiligheid en door de groei van het gebruik van voorzieningen, opgelost. De volgende stap is financiële kaders en spelregels overeen komen zodat toekomstige bekostigingsknelpunten kunnen worden voorkomen. Deze financiële arrangementen moeten blijvend beheer en doorontwikkeling van de GDI mogelijk maken. Maart jongstleden is de ministerraad akkoord gegaan met een voorstel voor structurele aanvullende financiering. Ook heeft de ministerraad ingestemd met het voorstel om de sturing hierop via de governance van de Digicommissaris te laten verlopen. Hiermee zijn de eerste stappen

gezet om de financiering van de GDI structureel op orde te brengen. De ministerraad is bij de besluitvorming ook akkoord gegaan met een aantal aanvullende maatregelen voor financiering van de GDI voorzieningen vanaf 2017. Ook deze maatregelen worden onder regie van de Digicommissaris verder uitgewerkt.

Kwaliteit van digitale dienstverlening

Er is vooruitgang in de toepassing van de webrichtlijnen op overheidswebsites. Ruim 40% van de gemeentelijke websites en bijna 50% van de websites van het Rijk inclusief ZBO's zijn ingericht volgens het kabinetsbeleid. Dit betekent dat de webrichtlijnen worden toegepast of – bij uitzonderingen – een verklaring op de website staat. Om het toegankelijkheidspercentage verder te laten stijgen werk ik aan een wettelijke verplichting in de eerder genoemde wet GDI. Tevens heb ik ondersteunend instrumentarium ontwikkeld, zoals de monitor «Gewoon Toegankelijk», die ruim 900 websites van de overheid automatisch toetst op criteria voor toegankelijkheid en gerichte feedback geeft om fouten te herstellen en te voorkomen. Het platform Gebruiker Centraal ontwikkelt instrumenten waarmee de gebruikersvriendelijkheid van digitale diensten kan worden verbeterd. Deze oplossingen leiden daadwerkelijk tot meer gebruik. Zo zijn bijvoorbeeld nieuwe en vereenvoudigde digitale formulieren voor een aantal belangrijke diensten ontwikkeld met minder en heldere vragen. Ook via doorbraakprojecten als Massaal Digitaal worden de knelpunten en mogelijke oplossingen voor vergroting van het gebruik van het digitale kanaal onderzocht en beschikbaar gesteld. Ook de komende jaren worden deze initiatieven voort gezet.

Digivaardigheid

Burgers geven aan behoefte te hebben aan online dienstverlening van de overheid. Uit deze rapportage blijkt dat burgers het digitale kanaal weten te vinden en er ook tevreden over zijn. Maar mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening (ouderen, laaggeletterden, of personen die minder vaardig zijn met administratieve processen) mogen niet tussen wal en schip vallen. In de motie Van Toorenburg en Oosenbrug[6] wordt het kabinet gevraagd er voor te zorgen dat er alternatieven zijn voor burgers die niet zelf in staat zijn om van de digitale overheid gebruik te maken. Voor mensen die geen computer met internetverbinding hebben, niet digitaal vaardig zijn en/of geen hulp uit hun directe omgeving kunnen krijgen, zoeken organisaties naar een oplossing. Bij de behandeling van het onlangs aangenomen wetsvoorstel Elektronisch Berichtenverkeer is bijvoorbeeld aangegeven dat ook het analoge kanaal beschikbaar zal zijn. Voorts hanteren veel overheidsorganisaties het click-call-face principe, waarbij het eerste contact digitaal is, vervolgens een informatienummer beschikbaar is en indien nodig persoonlijk contact plaatsvindt. Ook maatschappelijke organisaties bieden hulp en vaak contact in persoon. Werken aan het versterken van de zelfredzaamheid en digivaardigheid van burgers is een essentiële randvoorwaarde voor het realiseren van de digitale overheid. Om digivaardigheid te bevorderen zijn verschillende organisaties actief met het aanbieden van computercursussen. Om digivaardigheidscursussen te kunnen vinden is in 2014 het Digitale Hulpplein ingericht (www.digitaalhulpplein.nl). Inmiddels hebben zo'n 20.000 personen dit hulpplein bezocht. Ik ben voornemens om in 2016 te evalueren of de huidige structuur voldoet en of eventueel aanvullende maatregelen nodig zijn.

---

[6] Kamerstuk 34 300 VII, nr. 33.

4. Tot slot

Digitaal 2017 is een ambitieuze doelstelling. Alle overheden werken hard aan de realisatie van digitale dienstverlening, zowel vanuit het belang van verbetering van de kwaliteit van diensten als vanuit het belang van kostenbesparing. Wij boeken vooruitgang, maar realiseren ons dat ook de komende jaren nog een forse inspanning nodig is en dat de opgave nooit af is. Er zullen altijd nieuwe eisen aan dienstverlening worden gesteld en nieuwe technologische mogelijkheden worden ontwikkeld, die weer tot andere digitale dienstverlening zal leiden. 2017 is in die zin een ijkpunt, maar tegelijkertijd een tussenstation. Ook na 2017 gaan de ontwikkelingen verder. Voor de komende jaren ligt het accent op verdere digitalisering maar zeker ook op handhaving en waar mogelijk verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. In 2016 stel ik uw Kamer weer van de vorderingen op de hoogte.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
R.H.A. Plasterk